



Smlouva certifikace

ISO 9001 - Systém řízení kvality

United Registrar of Systems Czech s.r.o.

Rybná 678/9, 110 00 Praha 1

T: xxxx

F: xxxx

E: xxxx

W: xxxx



Praha, 3. 10. 2019

Smlouva na poskytování služeb URS

Děkujeme za Váš zájem o naše služby.

Smlouva se týká: _____

Název	Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje, příspěvková organizace
Adresa	Klášteří 954/5, Liberec, 46001
Kontaktní osoba	Kramář, Luděk
Telefon	
Email	

Rozsah certifikace: _____

Akreditace	Standard	Rozsah	Počet lokalit
UKAS	ISO 9001 - Systém řízení kvality	Přednemocniční neodkladná péče	1

**Certifikační audit:**

Aktivita	Náklad
Poplatek za přezkoumání dokumentů (1. etapa)	0,00 Kč
Poplatek za certifikační audit (2. etapa) - rok 1	0,00 Kč
CELKEM	46 000,00 Kč
Poplatek za vydání certifikátu	350,00 Kč

Dozorový audit:

Aktivita	Náklad
Roční platba společně s kontrolním auditem - rok 2	46 000,00 Kč
Roční platba společně s kontrolním auditem - rok 3	46 000,00 Kč
Celkem za celou dobu platnosti certifikátu	92 000,00 Kč

Dodatečný audit:

Aktivita	Náklad/den
Speciální návštěva (může být uskutečněna v případě nesplnění všech požadavků dle hodnocení auditora)	23 000,00 Kč

Náklad na obnovení certifikátu včetně nákladů na audit dohledu ve 4. roce je uveden v následující tabulce. Tato informace je poskytována s cílem zajištění stálé ceny.

Re-certifikační audit:

Aktivita	Náklad
Poplatek za re-certifikační audit - rok 4	46 000,00 Kč

Náklady (cestovné, ubytování):

Náklady spojené s provedením auditu:	0,00 Kč
--------------------------------------	---------



1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem této smlouvy je závazek společnosti United Registrar of Systems Czech s.r.o. (dále jen „URS“) v rozsahu a za podmínek stanovených v této smlouvě a s Všeobecnými podmínkami pro certifikaci VPC, které jsou nedílnou přílohou č.1 této smlouvy provést pro zákazníka služby spojené s certifikací společnosti zákazníka a dále závazek zákazníka umožnit URS provedení služeb spojených s certifikací a uhradit URS odměnu stanovenou touto smlouvou.

2. Práva a povinnosti URS

2.1 URS je povinna poskytovat služby dle této smlouvy nezávisle, řádně a včas s vynaložením nejvyšší možné odborné péče, v souladu s právními předpisy vztahujícími se k poskytovaným službám a v souladu s Všeobecnými certifikačními podmínkami VPC, které jsou nedílnou přílohou č.1 této smlouvy.

2.2 URS bude průběžně informovat zákazníka o všech skutečnostech a postupech, které zjistí při výkonu své činnosti a jež mohou mít vliv na úspěšnou realizaci plnění předmětu této smlouvy a na změnu pokynů zákazníka. Zjistí-li URS při zajišťování certifikace překážky, které znemožňují řádné uskutečnění služeb dohodnutým způsobem, oznámí to neprodleně zákazníkovi, se kterým se na odstranění těchto překážek dohodne.

2.3 URS si vyhrazuje právo na změnu smlouvy v případě zjištění, že se skutečná data během certifikačního auditu podstatně liší od dat získaných před vypracováním této smlouvy případně pokud během plnění smlouvy dojde ke změnám ve stanoveném rozsahu služeb a/nebo bude rozsah služeb rozšířen, pak se příslušně změní i dohodnutá odměna.

2.4 Skutečnosti nezbytné pro provedení certifikačního auditu budou posouzeny a zjištěny URS na centrále hodnocené organizace zákazníka, na jednotlivých pracovištích organizace zákazníka. Data auditů budou vždy stanovena po vzájemné dohodě URS a Zákazníka.

2.5 URS má právo hodnotit spokojenost svých Zákazníků prostřednictvím dotazníků nebo elektronicky tak, aby nebyli Zákazníci přehnaně obtěžováni.

3. Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník je povinen předat URS včas bezplatně úplné, pravdivé a přehledné informace a dokumenty, které jsou nezbytně nutné k věcnému plnění této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit URS v rámci své činnosti, určit konkrétní osobu, která bude přítomna provádění certifikace, a která bude odpovědná za součinnost zákazníka s auditorem URS.

3.2 Zákazník je povinen vykonat veškeré požadované přípravné činnosti k plnění této smlouvy na vlastní odpovědnost a na vlastní účet.

3.3 Zákazník je na požádání URS povinen umožnit URS, a to během pracovní doby přístup do prostor, pracovišť, kanceláří atd., ve kterých se provádí certifikace, za účelem kontroly materiálů, postupů, procesů, metod testování, záznamů a systémů, či zjištění, že byla provedena procedura pro ukončení platnosti certifikátu, je-li to nezbytné.

3.4 Zákazník určí jednoho nebo více zástupců oprávněných jednat v případě nepřítomnosti hlavního jmenovaného (a v případě nutnosti i náhradních jmenovaných), kteří budou odpovědní za to, že veškeré záležitosti v souvislosti s požadavky certifikátu byly oznámeny příslušnému zástupci URS, a kteří při každé návštěvě představitele zástupce URS podepíší prohlášení v případě, že toto bude požadováno, za účelem jakýchkoli změn v postupech a dalších informací relevantních pro podmínky, za nichž jsou držitelem certifikátu, včetně stížností zákazníka.

4. Fakturace, odměna, náklady na cestovné, ubytování a stravování

4.1 Za poskytování služeb spojených s certifikací a v souladu s jednotlivými fázemi certifikačního procesu si URS a zákazník sjednávají odměnu stanovenou v části této smlouvy dle etap certifikačního cyklu.



4.2 URS bude za své služby zákazníkovi fakturovat průběžně během certifikačního cyklu za jednotlivé etapy, kterými jsou dozorové audity, re-certifikační audit případně speciální návštěva.

4.3 Zákazník se zavazuje uhradit URS odměnu za poskytování služeb dle této smlouvy do data sjednané splatnosti, a to bankovním převodem na účet URS uvedený na faktuře. Jakákoliv platba zákazníka se považuje za uhrazenou dnem

jejího připsání na účet URS. Ke každé odměně uvedené na faktuře bude připočteno DPH v sazbě stanovené příslušným zákonem o DPH, která bude platná ke dni zdanitelného plnění faktury.

4.4 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že faktura vystavená URS bude zákazníkovi zasílána buď v písemné či v elektronické podobě. Elektronickou podobou se rozumí především elektronická pošta, email, fax či veřejná datová síť. Zákazník se též zavazuje poskytnout URS kontaktní email, na který mu bude vystavená faktura zasílána v elektronické podobě.

4.5 V případě hrazení nákladů spojených s provedením auditu (cestovné, ubytování), budou tyto náklady připočteny k faktuře za daný audit.

4.6 URS je oprávněno účtovat registrační poplatek, jehož výše bude stanovena na základě ceníku pro příslušný rok GMPplus International. Zákazník se zavazuje uhradit tento registrační poplatek URS a URS ho uradí dále cGMPplus Interantional. Tento bod 4.6 se týká pouze auditu pro produkty cGMPplus.

4.7 URS je oprávněno účtovat registrační poplatek IATF ve výši 5% z ceny auditu pro příslušný rok. Zákazník se zavazuje uhradit tento registrační poplatek URS a URS ho uradí dále IATF. Tento bod 4.7 se týká pouze auditů IATF.

4.8 Doba splatnosti všech faktur je 30 dní od data vystavení faktury

5. Ustanovení o zachování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů

5.1 URS se zavazuje nakládat se všemi informacemi a dokumenty, které o zákazníkovi získá jako s přísně důvěrnými.

5.2 URS se zavazuje, že nebude zveřejňovat, předávat a využívat informace a dokumenty získané od zákazníka během plnění této smlouvy s výjimkou pro interní zpracování URS na základě oprávněného zájmu – jedná se zejména o zprávy s auditů a případně jejich přílohy, zveřejnění informací a údajů zákazníka na základě akreditačních podmínek a zákonných či úředně nebo soudně nařízených povinností

5.3 URS spravuje a zpracovává údaje zákazníka včetně osobních údajů za účelem plnění této smlouvy.

5.4 URS má zavedenou politiku o ochraně osobních údajů, která je publikována na webu URS.

5.5 Veškerá povinnost o zachování mlčenlivosti a ochraně osobních údajů je přenesena též na pracovníky URS, kteří jsou povinni tyto povinnosti dodržovat.

6. Záruky

6.1 V případě vady má zákazník právo, aby URS opravila vadně poskytnutou službu nebo ji poskytla znovu. Vady služby je zákazník povinen písemně oznámit. URS se zákazníkem dohodne termín odstranění vady.

6.2 URS ručí za škody vyplývající z újmy na životě nebo zdraví a za jiné škody, k nimž došlo kvůli úmyslným nebo nedbalostním porušením povinností zaměstnanců nebo pracovníků, jimž URS svěřila splnění povinností.

6.3 URS má sjednáno pojištění odpovědnosti na předmět této smlouvy na částku 500 000 EUR pro každou škodu. Pojištění odpovědnosti se vztahuje na případ neúmyslného podstatného porušení povinností podstatné pro smlouvu. Za podstatné porušení smluvní povinnosti jsou považovány povinnosti, jejichž porušení ohrožuje



dosažení záměru smlouvy a na jejichž dodržení smluvní strana neustále spoléhá. Pro tuto smlouvu strany omezují předvídatelnou a pro smlouvu typickou škodu na maximální částku ve výši 500 000 EUR pro každou škodu. Odpovědnost překračující tuto částku je pro URS vyloučena.

7. Trvání a ukončení smlouvy

7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu tří let počínaje účinností smlouvy. Smlouva se automaticky prodlouží na další tři roky, pokud jedna ze smluvních stran nedoručí druhé smluvní straně do 120 dnů před ukončením smlouvy písemný nesouhlas s prodloužením smlouvy.

7.2 V případě, že by mělo dojít ke změně podmínek této smlouvy, musí být změna učiněna v písemné podobě.

7.3 URS a zákazník jsou oprávněni od této smlouvy odstoupit v případě, že poruší-li jedna ze stran smlouvu podstatným způsobem, může druhá strana bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit dle VPC.

7.4 Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy se závazek ruší od počátku.

8. Obecná ustanovení

8.1 Tato smlouva je sepsána ve 2 (dvou) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 1 (jednom) vyhotovení.


8.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami. Tímto dnem jsou URS a zákazník svými projevy vůle vázáni.

8.3 URS a zákazník výslovně prohlašují, že ke dni uzavření této smlouvy se ruší veškerá případná ujednání a dohody, které by se týkaly shodného předmětu plnění a tyto jsou v plném rozsahu nahrazeny ujednáními obsaženými v této smlouvě, tj. neexistuje žádné jiné ujednání, které by tuto smlouvu doplňovalo nebo měnilo vyjma VPC Všeobecných podmínek pro certifikaci.

8.4 Veškeré změny této smlouvy, změny rozsahu plnění smlouvy či jiná dodatečná ujednání musejí být řešena písemným dodatkem k této smlouvě.

Datum: 11-10-2019

Podpis souhlasu zákazníka (jméno a příjmení)




Datum: 3. 10. 2019

Podpis souhlasu zástupce certifikačního orgánu URS (jméno a příjmení)

United Registrar of Systems Czech s.r.o. Rybná 678/9, 110 00 Praha 1, Czech Republic IČ 26193116, DIČ CZ26193116, registrována v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze.



Smluvní strany

Podpis zástupce regionálního certifikačního orgánu, United Registrar of Systems Czech, s.r.o. Rybná 678/9, 110 00 Praha 1, IČ: 26193116 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze je na základě mandátu uděleného United Registrar of Systems GmbH, WTC - World Trade Center, Freiburger Str 39, 01067 Dresden, Německo, UST: DE 307713092, zapsané v obchodním rejstříku v Drážďanech pro služby, které se řídí akreditačními pravidly DAkKS a na základě mandátu uděleného United Registrar of Systems Ltd., Derby Road, Bournemouth, BH1 3QB, Velká Británie.

United Registrar of Systems GmbH a United Registrar of Systems Ltd (Scheme Offices) jsou další stranou této dohody a jsou zodpovědná za certifikaci zákazníka, certifikační audit a rozhodnutí o certifikaci, za podmínek udělené akreditace.

United Registrar of Systems GmbH (Scheme Office) přebírá provozní, finanční a právní odpovědnost a odpovědnost za certifikační činnosti prováděné v certifikované organizaci pod akreditací DAkKS.

United Registrar of Systems Ltd., (Scheme Office) přebírá provozní, finanční a právní odpovědnost a odpovědnost za certifikační činnosti prováděné v certifikované organizaci pod akreditací UKAS.

Regionální zástupce je zprostředkovatelem komunikace mezi United Registrar of Systems GmbH a United Registrar of Systems Ltd, které působí jako Scheme Offices, a certifikační společnosti. Regionální zástupce pomáhá při organizaci certifikačního auditu. Regionální zástupce účtuje poplatky za URS spojené s certifikačním auditem a registrací.



Všeobecné podmínky pro certifikaci (VPC)

Platné od 27.05.2019

Tato pravidla a podmínky jsou platná pro certifikační služby URS oblasti certifikace systémů a produktů, které splňují mezinárodně uznávané podmínky akreditačních orgánů DAkKS (Deutsche Akkreditierungsstelle) a UKAS (United Kingdom Accreditation Service).

ČÁST A DEFINICE POJMŮ

A1 Pro použití těchto VPC znamená URS společnost United Registrar of Systems Ltd, která je odpovědná za dodržování akreditačních podmínek pod akreditačním orgánem UKAS, United Registrar of Systems GmbH, která je odpovědná za dodržování akreditačních podmínek pod akreditačním orgánem DAkKS, a příslušné URS regionální reprezentanty, kteří organizují audity v konkrétních regionech (státech).

A2 Zákazník – Jedná se o stávajícího zákazníka URS, který již využívá certifikačních služeb URS nebo zákazníka, který s URS uzavřel smlouvu o poskytování certifikačních služeb a bude u něj proveden první audit.

A3 Certifikační proces (certifikace) - vede k ověření klientova vytvořeného standardu a vydání certifikátu, obvykle v tříletém cyklu.

A4 Certifikát – osvědčení o shodě.

A5 Auditor – osoba, která provádí certifikační audit tím, že navštíví klienta a vytvoří zprávu o auditu.

A6 Standard – vyžadovaný standard stanovený klientem v jeho společnosti.

A7 Zpráva o auditu – Jedná se o zprávu, která je vyhotovena auditorem a obsahuje výsledky návštěvy.

A8 Akreditační orgán – je subjekt, který poskytl URS povolení k provádění certifikace na základě akreditačních podmínek pro jednotlivé normy, na které URS poskytuje akreditovanou certifikaci.

A9 Akreditace – Jedná se o ověření, že certifikační orgán provedl certifikaci a vydá certifikát v souladu s platnou akreditací URS a daného standardu akreditačním orgánem.

A10 Počáteční audit – Jedná se o vstupní fázi certifikačního procesu, kterou začíná tříletý certifikační proces.

A11 Dozorový audit (monitorovací audit) – každoroční opakovaná návštěva, kdy auditor provádí kontrolu stanoveného standardu.

A12 Re-certifikační audit – následný cyklus, obvykle tříletý, který následuje po předchozím cyklu, obvykle rovněž tříletém.

A13 Speciální návštěva - může být uskutečněna v případě nesplnění všech požadavků dle hodnocení auditora.

ČÁST B CERTIFIKAČNÍ PROCES

B1. Průběh procesu

B1.1 Pokud je uzavřena smlouva na provedení certifikačního procesu a průběh procesu nestanoví jinak, proces certifikace se dělí na: první certifikační audit, během něhož je certifikát poprvé přiznán, nebo re-certifikační audit, během něhož je certifikát přiznáván podruhé, a systematické dozorové audity, které jsou prováděny ve fázích mezi první certifikací a re-certifikací nebo mezi re-certifikací a další re-certifikací.

B1.2 Po prvním certifikačním auditu, vydáním certifikátu a během jeho platnosti je zákazník na základě podmínek ve smlouvě s URS a akreditačních podmínek povinen v odpovídajícím čase zahájit dozorový audit, který provede URS.

B1.3 Provádění následných dozorových auditů ve stanovených časech, jsou podmínkou pro udržení platnosti certifikátu.

B1.4 Na konci tříletého certifikačního procesu za účelem prodloužení platnosti certifikátu probíhá re-certifikační audit. K provedení re-certifikačního auditu musí dojít před uplynutím platnosti certifikátu.

B1.5 Pokud budou během auditu zjištěny závažné neshody může URS nařídít provedení dodatečného auditu. Dodatečné audity musí proběhnout v termínu, který stanoví auditor URS případně kancelář URS.

B1.6 Na základě plnění akreditačních podmínek certifikační společnosti URS, mohou být vyžádány oprávněnými osobami ze strany URS případně subjektů, které URS akreditují, aby byly provedeny u zákazníka pozorovací audity nebo speciální audity. Zákazník se zavazuje umožnit provedení takovýchto typů auditů.



B1.7 V případě významných organizačních změn nebo požadovaného rozšíření předmětu certifikace je Zákazník povinen aktualizovat svou dokumentaci a informovat URS o všech zásadních změnách v organizaci, které by měly zásadní vliv na rozsah certifikace.

B1.8 V případě, že zákazník požádá URS o rozšíření rozsahu certifikovaných činností, URS může v takovém případě provést speciální audit nebo rozšířit rozsah certifikovaných činností v rámci dozorového či re-certifikačního auditu.

B1.9 V souladu s akreditačními podmínkami bude URS zákazníka kontaktovat v dostatečném předstihu před plánovaným auditem za účelem zjištění aktuálních informací a údajů za účelem plnění smlouvy o výkonu certifikační služby.

B1.10 Pokud auditři, pozorovatelé a hodnotitelé navštíví zákazníka za účelem plnění svých povinností, musí zákazník zajistit odpovídající osobní ochranné prostředky (OOP) a poskytnout před zahájením prací odpovídající školení a pokyny. Zákazník je dále povinen zajistit, aby auditor, inspektor nebo hodnotitel nemanipulovali se zařízeními bez zřetelného dohledu a pokynů zákazníka.

B2 Termíny a časy

B2.1 Zákazník může uvést navrhované termíny provedení auditů. URS je prověřil se zohledněním vlastních výkonných kapacit a praktickovaného způsobu realizace auditů. Termíny, které uvede zadavatel, nemají závazný charakter a URS je nemusí dodržet. URS a zákazník v odpovídající době před plánovaným auditem domluví závazné termíny jeho provedení.

B2.2 Auditů se zásadně provádějí ve stanovených závazných termínech a časech. Pokud zadavatel nebude spolupracovat při domlouvání termínu auditu a v důsledku toho nebude moci audit proběhnout nebo nebude moci být vykonán včas, URS bude oprávněna odstoupit od smlouvy. Takové odstoupení nemá žádný vliv na další nároky z titulu požadování odškodnění nebo jiných požadavků/závazků. V případě, že zákazník již má platný certifikát je URS navíc oprávněna přerušit jeho platnost nebo odebrat certifikát nebo známku URS.

B2.3 Pokud zákazník zruší plánovaný audit nebo URS zruší plánovaný audit 3 dny před plánovaným termínem a mně, toto zrušení vznikne z důvodů na straně zákazníka, pak je zákazník povinen kompenzovat náklady vzniklé na straně URS, a to ve výši 33% dojednané ceny za příslušný audit.

B2.4 Pokud zákazník přeruší již započatý audit nebo URS zruší započatý audit a toto zrušení vznikne z důvodů na straně zákazníka, pak je zákazník povinen kompenzovat náklady vzniklé na straně URS, a to v plné výši dojednané ceny za příslušný audit.

B2.5 Pokud v místě, kde má URS provádět plánovaný audit vzniknou závažné komplikace způsobené vyšší mocí (nepokoje, vojenské nebo teroristické akce) URS bude po dobu jejich výskytu a v rozsahu jejich následků zproštěna povinností poskytovat plnění provádění auditu, i kdyby z toho důvodu mělo dojít k prodloužení. Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o těchto komplikacích a přizpůsobit svoje závazky změněným podmínkám.

B3 Jmenování auditorů

B3.1 URS má právo vybrat a jmenovat auditora případně experta, který je vhodný pro daný obor klientovi činnosti. URS si však vyhrazuje právo změnit auditora/auditory – experta/experty tak, aby byla zajištěna nezávislost a objektivita, nebo vzhledem k nepředvídaným okolnostem nemůže zajistit, aby byl určený auditor k dispozici.

B3.2 Zákazník je oprávněn nesouhlasit s provedením auditu auditorem, který byl jmenován URS pouze v případě, kdy spolupráce s auditorem neprobíhá řádně nebo pokud se auditor podstatným způsobem nekvalifikuje k poskytnutí služby. Zákazník je povinen neodkladně informovat URS o odmítnutí provedení auditu auditorem určeným URS spolu se zdůvodněním odmítnutí. V tom případě je URS povinno zajistit jiného auditora, který má odpovídající kvalifikaci.

B4 Rozhodnutí o certifikaci

B4.1 Po provedení certifikačního auditu, re-certifikačního auditu nebo dohledového auditu vydá URS rozhodnutí ve věci přiznání certifikátu, prodloužení certifikátu, udržení certifikátu nebo rozšíření rozsahu certifikátu (podle situace). URS rozhodne nestranně na základě doporučení auditora a přezkoumání zprávy z auditu.

B4.2 O průběhu procesu certifikace vypracuje z každého provedeného auditu URS Zprávu z auditu, kterou předá zákazníkovi. Zprávu z auditu v elektronické podobě zašle URS zákazníkovi na jeho kontaktní email.

B4.3 V případě kladného rozhodnutí URS, bude zákazníkovi vystaven certifikát a umožněno použít certifikačních značek a certifikačních log.

B4.4 V případě, že zákazník s ohledem na nesplnění všech požadavků podle hodnocení URS, nesplní podmínky k obdržení certifikátu, (rozhodnutí o certifikaci bude záporné) tzn., dojde k odmítnutí vydání certifikátu nebo bude vydán certifikát odebrán či přerušen URS bude o této skutečnosti zákazníka informovat. Přiznání certifikátu může být podmíněno dodatečnými požadavky. Od zákazníka lze požadovat například odstranění nedostatků. Nedostatků nebo možností ke zlepšení zjištěné během auditu budou se zadavatelem probrány během návštěvy na závěr auditu. V případě zjištěných nedostatků je zákazník povinen provést analýzu příčin jejich vzniku a přijmout veškerá nezbytná nápravná opatření, jejichž cílem bude odstranění těchto nedostatků. Podmínkou získání (a také udržení) certifikátu je, že zákazník účinně odstraní všechny nedostatky v termínu stanoveném auditorem a auditor tato opatření zhodnotí kladně. Dodatečný požadavek se může vztahovat také na speciální návštěvu.

B4.5 Za zjištění neshod při auditech a doporučení k jejich odstranění, co musí být zákazníkem napraveno v porovnání s auditovaným standardem, není URS odpovědná. Odpovědnost URS je vyloučena i za zavedení zmíněných zjištěných nápravných opatření. Rozhodnutí, která klient učiní k nápravě zjištěných, jsou výlučně v kompetenci klienta.



B4.6 Pokud není ve smlouvě, dodatcích či v jiné písemné podobě odsouhlaseno jinak, probíhá audit v lokálním jazyce a zpráva z auditu GMP+ je v angličtině. Zprávy o neshodách GMP + jsou vždy vyplňovány v jazyce anglickém i lokálním.

B4.7 Zákazník umožní akreditačnímu orgánu nebo vlastníkovi GMP+ INTERNATIONAL standardu účastnit se auditu a/nebo paralelního auditu.

B5 Porušení certifikačního procesu

B5.1 Za podstatné porušení VPC a porušení smlouvy se považuje, kdy zákazník odmítá spolupracovat a znemožňuje tak plnění smlouvy a tento stav se udržuje navzdory výzvám ke spolupráci a určení příslušné lhůty (nesplnění požadavků na odstranění neshod, dodržení plánovaných auditů, speciálních návštěv); zákazník se pokouší zfalšovat výsledky zakázky; vůči zákazníkovi bylo zahájeno úpadkové řízení; zákazník neuhradil včas vymahatelné pohledávky URS a navzdory výzvě nadále zůstával v prodlení.

B5.2 V případě odstoupení od smlouvy před ukončením termínu její platnosti, nebo pokud smlouvu ukončí URS bez dodržení výpovědní lhůty z důvodů uvedených výše v bodě B5, má URS právo požadovat od zákazníka úhradu smluvní pokuty v peněžní částce, která odpovídá svou výší 33 % ceny odměny, kterou má obdržet za nejbližší plnění uvedené ve smlouvě do doby vystaveného certifikátu, a to i tehdy, kdy ještě nedošlo k poskytnutí žádné služby ani její části.

ČÁST C POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKÁTŮ A CERTIFIKAČNÍ ZNAČKY A LOGA URS

C1 V případě, že zákazník obdrží od URS certifikát a certifikační značku/logo URS získá zároveň právo tyto předměty užívat v souladu s níže uvedenými ustanoveními.

C2 URS zůstává majitelem předmětu užívání a ochranných práv na obchodní známky a autorských práv k předmětu užívání. Přiznáním nebo předáním předmětu užívání URS nepřiznává zákazníkovi výhradní právo na jeho užívání v níže uvedené oblasti/rozsahu.

C3 Předmět užívání nemůže být užíván způsobem, který by mohl poškodit pověst URS nebo který by mohl být mylně vykládán. Zadavatel se zavazuje využívat předmět užívání výhradně v souladu s platnými zákony, především v souladu se zákonem o potírání nekalé konkurence. Předmět užívání může být užíván v takové podobě, v jaké byl přiznán a předán. Úpravy vzoru, barvy nebo textu jsou nepřipustné. Zadavatel není oprávněn používat předmět užívání částečně, tzn., že předmět užívání může být používán výhradně vcelku.

C4 Pokud bude předmět užívání předán zadavateli rovněž elektronicky, zadavatel je oprávněn měnit velikost předmětu užívání. V případě provádění změn velikosti musí být text uvedený na předmětu užívání zcela čitelný a velikostní poměr mezi textem a logem URS nesmí být narušen.

C5 Zadavatel je povinen zachovat vztah mezi předmětem užívání a předmětem certifikace a představovat předmět užívání výhradně způsobem, který bude průměrným spotřebitelům umožňovat vnímat ho v kontextu označení, které potvrzuje kontrolu, hodnocení a/nebo certifikaci činnosti, procesů, systémů nebo kvalifikace. Předmět užívání může být využíván výhradně v souvislosti s činnostmi, procesy, systémy nebo kvalifikacemi, kterým byl přiznán, a výhradně za účelem doložení, že tyto činnosti, procesy, systémy nebo kvalifikace odpovídají směricím, na jejichž základě byly zkontrolovány, hodnoceny a/nebo certifikovány. Zadavatel není oprávněn využívat předmět užívání pro reklamní účely a nemůže vyvolávat dojem, že URS provedla hodnocení konkrétního produktu. Předmět užívání nemůže být využit v případě vzniku změn v předmětu certifikace.

C6 Předmět užívání může být používán výhradně během doby platnosti, která je na něm uvedena, a do té doby, dokud certifikát nebude přerušen nebo odebrán. Pokud doba platnosti certifikát uplyne, než bude provedena re-certifikace, certifikát a známka URS nemohou být do chvíle přiznání nového certifikátu používány.

C7 URS je oprávněna kdykoli omezit, přerušit nebo odebrat certifikát v níže uvedených případech.

C7.1 bude ukončena smlouva o certifikaci uzavřená mezi URS a zákazníkem;

C7.2 požadovaný dozorový audit nebo jiný audit URS se neuskuteční ve stanoveném termínu nebo neproběhne celý;

C7.3 nebudou splněny požadavky, které URS stanovilo při dozorovém auditu;

C7.4 pokud je výsledek auditu záporný a zjištěné nedostatky nebyly odstraněny ve lhůtě, kterou URS stanoví;

C7.5 předmět užívání nebude používán v souladu s těmito podmínkami užívání;

C7.6 zadavatel neplní povinnosti, které mu byly uloženy v souvislosti s certifikací, především povinnost informovat o změnách, nebo neplní povinnosti vyplývající ze smlouvy uzavřené s URS, včetně povinností týkajících se plateb;

C7.7 nejsou splněny podmínky přiznání certifikátu, především v případě uvedení neúplných nebo nepravdivých údajů při certifikačním procesu;

C7.8 zákazník vypoví smlouvu nebo požádá o přerušeni platnosti certifikátu;

C7.9 vzniknou jiné důvody, které budou opravňovat odebrání certifikátu na základě těchto VPC nebo smlouvy;



C8 V případě odebrání certifikátu nebo uplynutí doby jeho platnosti je zákazník povinen ukončit užívání předmětu jakýmkoli způsobem, především upustit od veškerých reklamních činností (firemních dokumentů, webových stránek, sociálních sítí, prospektů, katalogů, dopravních prostředků a jiných), které se odvolávají na předmět užívání nebo službu poskytovanou z tohoto titulu ze strany URS. Zadavatel je navíc povinen vrátit předměty užívání spojené s procesem certifikace, jejichž vydání si vyžádá URS. Zákazník je povinen na vyžádání URS Czech vrátit zpět vystavené certifikáty URS v originále i veškeré duplikáty.

C9 URS neodpovídá za škody vzniklé na straně zadavatele kvůli opodstatněnému odebrání certifikátu.

C10 URS nenese zodpovědnost za nepovolené využití předmětu užívání.

C11 V případě že se na certifikátu, certifikační značce nebo dokumentu nachází logo URS, je zákazník oprávněn použít v souladu s tímto VPC.

C12 Zákazník certifikovaný na standard GMPplus je oprávněn používat GMPplus logo orgánu GMP+ INTERNATIONAL. Zákazník certifikovaný v souladu s GMPplus je povinen dodržovat podmínky stanovené orgánem GMP+ INTERNATIONAL.

C13 Zákazník bude během vstupního auditu a udělení certifikátu podrobně seznámen s pravidly a možnostmi správného používání certifikačního loga.

C14 V případě odebrání certifikátu je URS zároveň oprávněna vypovědět smlouvu. Toto nemá žádný vliv na další nároky z titulu požadování odškodnění nebo jiných nároků.

ČÁST D VČASNÝ UPOZORŇOVACÍ SYSTÉM PRO GMPplus CERTIFIKACI

D1 V případě pochybení při nedodržení stanovené úrovně kontaminační látky je Zákazník povinen tuto skutečnost ohlásit svému certifikačnímu orgánu, příslušným orgánům a GMP+ INTERNATIONAL a zaslat EWS report do 12 hodin od potvrzení kontaminace.

ČÁST E STÍŽNOSTI

E1 V případě, že si klient přeje podat stížnost proti službě nabízené URS, měl by v první řadě napsat správce schémat u URS na emailové adrese xxxx

E2 Veškeré stížnosti budou řádně zaznamenány a prověřeny, veškerá nápravná opatření, která budou považována za nezbytná, budou stěžovateli sdělena v přiměřeném časovém horizontu. Pokud by opatření byla považována za nedostatečná, měl by stěžovatel napsat na email complaints@urs.holdings k rukám nezávislé certifikační rady (Independent Certification Board - ICB).

E3 Po revizi záležitosti ICB budou veškerá opatření GMPplus, která budou považována za nezbytná, znovu sdělena stěžovateli. Pokud výše uvedená opatření nebudou stále považována za uspokojivá, měl by klient adresovat svojí stížnost GMP+ International <https://www.gmpplus.org>.

E4 Klient je povinen zaregistrovat a vést záznamy o všech stížnostech, které mu byly sděleny, ohledně dodržování požadavků na certifikaci, a je povinen na požádání zpřístupnit tyto záznamy certifikačnímu orgánu. Klient by měl rovněž podniknout příslušné kroky, na základě těchto vznesených stížností a případných nedostatků zjištěných na produktech, které spadají pod certifikaci, a vyplnit příslušnou dokumentaci, která se jich týká.

ČÁST F ODVOLÁNÍ

F1 Zákazník má právo se dovolat proti rozhodnutí o certifikaci URS.

F2 V případě, že chce certifikovaná organizace nebo žadatel o certifikaci podat odvolání proti rozhodnutí URS zástupce, může tak učinit u nezávislého certifikačního soudu do 21 kalendářních dnů od doby, kdy byl žadatel oficiálně informován o takovém rozhodnutí. Odvolání může být podáno formou písemného oznámení. Zasedání odvolací komise sestavené v souladu s pravidly se bude konat do 30 kalendářních dnů od přijetí tohoto oznámení a odvolávající se strana bude informována o čase a místu zasedání alespoň 7 kalendářních dnů předem.

F3 Odvolání musí být společnosti předloženo písemně k rukám odpovědného URS manažera do 14 dnů od přijetí oznámení o nesplnění certifikačních požadavků.

F4 Všechna odvolání jsou poukázána ICB (the Independent Committee Board, Nezávislý výbor). Odpovědný manažer musí seznámit ICB výbor s důkazem opodstatňujícím rozhodnutí o vydání oznámení o nesplnění certifikačních požadavků.



F5 Zákazník může vznést námitku proti účasti určitých členů ICB výboru na řešení podané stížnosti v případě, že společnost/organizace věří, že člen výboru není nestranný. Strana podávající odvolání může svůj případ posoudit také osobně na vlastní náklady.

F6 Rozhodnutí ICB výboru je konečné a závazné, jak pro společnost, tak pro URS. Proti rozhodnutí výboru GMP+ se nelze odvolat. Rozhodnutí o odvolání bude učiněno do 4 měsíců od přijetí odvolání.

F7 Náhrada nákladů spojených s úspěšným odvoláním vedoucím k udělení certifikátu nebo obnově jeho platnosti bude rozhodnuta ICB výborem.

ČÁST G USTANOVENÍ O MLČENLIVOSTI

G1 S veškerými poskytnutými informacemi bude zacházeno jako s přísně důvěrnými a tyto informace nebudou bez souhlasu Zákazníka prozrazeny jině straně, vyjma certifikačního orgánu, příslušného akreditačního orgánu nebo vlastníka GMP+ INTERNATIONAL standardu.

G2 Povinnost mlčenlivosti se netýká informací, které jsou již vlastněny odhalující stranou, jsou veřejně dostupné, byly získány nezávisle na stranách zapojených do smluvního vztahu týkajícího se předmětu smlouvy, nebo byly získány od třetí strany bez omezení.

G3 Informace, které nejsou považovány za důvěrné, jsou bez ohledu na výše uvedená ustanovení informace, které:

- Se staly veřejně známými bez vědomého zapříčinění nebo pochybení příjemce strany,
- Byly legitimně ve vlastnictví příjemce strany ještě před uzavřením smlouvy, pokud nebyly tyto informace předmětem jiné dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- Jsou výsledkem činnosti, během níž je příjemce strana nezávisle získala a může tento fakt prokázat svými záznamy, nebo se jedná o důvěrné informace třetí strany,
- Jsou poskytnuty příjemce straně po podpisu této smlouvy třetí stranou, která tyto informace současně nezískala přímo nebo nepřímo od strany, která je vlastní

G4 URS zveřejní na svých webových stránkách veřejně dostupné informace o certifikovaných klientech.

G5 Pokud zákon požaduje po certifikačním orgánu nebo je certifikační orgán oprávněn na základě smluvních ujednání (jako v případě akreditačního orgánu) odhalit důvěrné informace, poskytne zákazník nebo dotčená osoba tyto informace URS, pokud je to zákonem povoleno.

ČÁST H OBECNÁ USTANOVENÍ

H1 URS poskytuje své služby na mezinárodním trhu a je zastoupeno v různých oblastech svými oprávněnými regionálními zástupci.

H2 Regionální zástupce může být fyzická nebo právnická osoba, která zprostředkovává komunikaci mezi URS pobočkou a Zákazníkem, pomáhá s průběhem certifikačního auditu a vybírá na vlastní účet poplatky jménem URS související s certifikačním auditem a GMPplus registrací.

H3 Společnost URS GmbH je odpovědná za certifikaci zákazníka pod akreditací DAkkS a rozhodnutí certifikačního auditu podle akreditačních podmínek. Společnost URS GmbH nepostoupí tuto odpovědnost třetí straně.

H4 Společnost URS Limited je odpovědná za certifikaci zákazníka pod akreditací UKAS a rozhodnutí certifikačního auditu podle akreditačních podmínek. Společnost URS Limited nepostoupí tuto odpovědnost třetí straně.

H5 Ustanovení těchto pravidel a podmínek se vztahují v rámci URS na všechny zaměstnance, kteří se účastní certifikačního procesu, včetně regionálních zástupců.

H6 Soudní spory budou řešeny v souladu se zákony Evropské unie.